



Dispositions Générales

Télé assistance

1 GÉNÉRALITÉS

Les présentes Dispositions Générales du service départemental de Téléassistance du GERS, déterminent les prestations qui seront fournies par EUROP TÉLÉASSISTANCE au bénéficiaire défini ci-dessous dans le cadre d'un contrat souscrit auprès d'EUROP TÉLÉASSISTANCE conformément à la délégation de service public conclue entre EUROP TÉLÉASSISTANCE et le Conseil Général du Gers. Dans le présent contrat, la société EUROP TÉLÉASSISTANCE est remplacée per le terme « nous ».

A. DÉFINITIONS GÉNÉRALES APPLICABLES À L'ENSEMBLE DU CONTRAT

Souscripteur

On désigne, dans les présentes Dispositions Générales, par le terme « souscripteur », toute personne physique ayant signé avec EUROP TÉLÉASSISTANCE soit un contrat Téléassistance GERS avec une ligne téléphonique classique (RTC et/ou dégroupage partiel), soit un contrat de Téléassistance GERS avec une ligne téléphonique en dégroupage total. Le Souscripteur doit avoir obligatoirement son domicile défini ci-après, dans le département du GERS.

Abonnement

Par « Abonnement », on entend la souscription par une personne physique (répondant à la définition du Souscripteur) auprès d'EUROP TÉLÉASSISTANCE qui assure les prestations ci-dessous décrites. Cet Abonnement peut être souscrit par le Souscripteur pour son propre compte et/ou pour le compte de personnes physiques Bénéficiaires, telles que définies ci-après.

Bénéficiaire(s)

Dans les présentes Dispositions Générales le(s) Bénéficiaire(s) est (sont) désigné(s) par le terme « vous ».

Sont considérés comme Bénéficiaire(s), le souscripteur et/ou son conjoint, concubin notoire ou pacsé dans le cadre d'un couple vivant sous le même toit uniquement personne(s) physiques(s) et mentionnée(s) aux Dispositions Particulières.

Le(s) Bénéficiaire(s) doit (doivent) être domicilié(s) dans le Département du GERS.

Nous

Au sein des présentes Dispositions Générales par le terme « nous », on entend la Société EUROP TÉLÉASSISTANCE SAS, Société par Actions simplifiée au capital de 100 000 €, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de NANTERRE sous le numéro 453 798 647, dont le siège social est sis 1 promenade de la Bonnette - 92230 GENNEVILLIERS.

Domicile

Est considéré comme domicile votre lieu principal et habituel d'habitation figurant comme Domicile sur votre avis d'imposition sur le revenu ou tout autre justificatif de domicile. Il est situé sur le territoire du département du GERS et son adresse figure aux Dispositions Particulières du contrat.

Transmetteur

Appareil placé à votre Domicile qui vous permet d'entrer en contact avec notre Centrale d'écoute. Cet appareil peut être déclenché à distance par un émetteur portable, il permet un dialogue interphonique avec EUROP TÉLÉASSISTANCE grâce à un micro et un haut-parleur.

Émetteur (médaillon ou bracelet)

Dispositif permettant de déclencher un appel à la Centrale d'écoute par l'intermédiaire d'un signal envoyé à distance au Transmetteur. Il peut se présenter sous la forme :

- soit d'un médaillon
- soit d'un bracelet
- soit d'un déclencheur handicap spécifique aux personnes handicapées
- soit d'un détecteur de chute.

Centrale d'écoute

Notre plateforme de réception des alarmes techniques et des appels émanant du Transmetteur.

B. CONSTITUTION DE VOTRE DOSSIER

1. DISPOSITIONS PARTICULIÈRES ET FICHE DE RENSEIGNEMENTS

Pour pouvoir bénéficier des prestations de téléassistance, vous vous engagez à nous retourner :

- les Dispositions Particulières « GERS Téléassistance » dûment complétées et signées,
- le cas échéant, l'autorisation de prélévement bancaire dûment complétée et signée accompagné d'un RIB,
- la Fiche de renseignements intégralement remplie et signée,
- La Fiche d'autorisation d'enregistrement des données des parrains signées par ces derniers.

Vous conservez les présentes Dispositions Générales. Lors du raccordement de l'appareil à notre service d'écoute, un Avis de mise en service , signé par vos soins, nous est renvoyé par le technicien installateur selon les modalités d'installation précisées au chapitre 1 - paragraphe f-2.1. à l'adresse suivante :

EUROP TÉLÉASSISTANCE
Service Gestion Clients
1 promenade de la Bonnette
92633 Gennevilliers cedex
ou par fax au n° : 01 41 85 88 80

Vous devez inscrire sur la Fiche de renseignements, les coordonnées d'une ou 2 personnes auxquelles vous acceptez de confier les clés de votre domicile. L'une ou l'autre de ces personnes pourra être sollicitée en cas d'assistance pour procéder à l'ouverture des portes de votre Domicile afin de vous porter assistance et de faciliter, le cas échéant, l'intervention des secours.

* Vous vivez, nous veillons

Cette fonction supposant une totale disponibilité du dépositaire des clés, vous vous engagez à recueillir préalablement l'accord des intéressés et vous assumez seul la responsabilité de votre choix et des conséquences pouvant en découler. En cas de modification ou d'indisponibilité temporaire du ou des dépositaires des clés, vous devrez nous informer de ces changements.

Vous êtes informé(e) que la signature des Dispositions Particulières vaut adhésion aux présentes Dispositions Générales.

Ainsi, vous acceptez également que l'ensemble de vos communications interphoniques avec notre Centrale d'écoute, ainsi que les contacts téléphoniques avec nous pour organiser l'assistance, fassent l'objet d'un enregistrement continu des conversations, conservé par nous pendant deux (2) mois à compter de la date de votre appel.

2. EXPLOITATION ET CONSERVATION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

Toutes les informations recueillies par EUROP TÉLÉASSISTANCE 1, promenade de la Bonnette, 92633 Gennevilliers cedex, lors de la souscription à l'un de ses services et/ou lors de la réalisation des prestations sont nécessaires à l'exécution des engagements que nous prenons à votre égard.

Les informations demandées dans la Fiche de renseignements et dans les Dispositions Particulières sont obligatoires pour permettre l'exécution du service. Si vous souhaitez être informé(e) des autres offres de services et de toute autre information commerciale sur le Groupe EUROP ASSISTANCE, nous vous invitons à cocher la case prévue à cet effet dans le formulaire de collecte.

À défaut de réponse aux renseignements demandés, EUROP TÉLÉASSISTANCE sera dans l'impossibilité de vous fournir le service auquel vous souhaitez souscrire. Ces informations sont uniquement réservées aux services d'EUROP TÉLÉASSISTANCE en charge de votre contrat et pourront être transmises pour les seuls besoins de la réalisation du service à des prestataires ou partenaires d'EUROP TÉLÉASSISTANCE.

EUROP TÉLÉASSISTANCE se réserve également la possibilité d'utiliser vos données personnelles à des fins de suivi qualité ou d'études statistiques.

EUROP TÉLÉASSISTANCE peut être amenée à communiquer certaines de vos données aux partenaires à l'origine de la présente prestation d'assistance.

Vous disposez d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des informations vous concernant en écrivant à : EUROP TÉLÉASSISTANCE, Service qualité 1 promenade de la bonnette, 92230 Gennevilliers

Par ailleurs, les Assurés sont informés que les conversations téléphoniques qu'ils échangeront avec EUROP TÉLÉASSISTANCE font faire l'objet d'un enregistrement dans le cadre du suivi de la qualité des services et de la formation des personnels.

C. QUELLE EST LA COUVERTURE GÉOGRAPHIQUE DU CONTRAT ?

Les prestations d'assistance décrites ci-après sont mises en œuvre dans le département du GERS.

D. CONDITIONS ET MODALITÉS D'APPLICATION DU CONTRAT

1. PRISE D'EFFET ET DURÉE DE L'ABONNEMENT

Votre présent Abonnement entre en vigueur à la date du raccordement du Transmetteur au service d'écoute d'EUROP TÉLÉASSISTANCE mentionné sur l'Avis de mise en service, confirmé par l'appel test à la Centrale d'écoute d'EUROP TÉLÉASSISTANCE selon les modalités précisées au chapitre 1, paragraphe f-2.1. ci-après. Sa durée est au plus égale à la durée de la convention de délégation de service public conclue entre le Conseil Général du GERS et EUROP TÉLÉASSISTANCE et résiliable dans les conditions décrites ci-après.

2. PAIEMENT

Le montant de l'abonnement précisé aux Dispositions Paticulières est payable :

- Soit par prélèvement automatique opéré par nos soins le 5 de chaque mois. Tout mois commencé est dû. Pour ce faire, le Souscripteur s'engage à faire parvenir en complément des Dispositions Particulières, l'autorisation de prélèvement, complétée et signée, accompagnée d'un Relevé d'Identité Bancaire.

De plus le souscripteur s'engage à nous signaler toute modification de son identité bancaire.

- Soit par chèque bancaire, le souscripteur s'engage à nous faire parvenir avec les Dispositions particulières signées le montant annuel dû, puis chaque année à la même date.

Lors de la résiliation, le mois commencé est dû quel que soit la date effective de la résiliation.

Il est précisé que les montants de l'abonnement par contrat sera identique selon qu'il concerne un ou 2 Bénéficiaire(s). En cas d'abonnement « couple », EUROP TÉLÉASSISTANCE mettra gratuitement à disposition des Bénéficiaires un second émetteur.

Vous recevrez, au plus tard au 31 janvier de chaque année une attestation fiscale pour l'année précédente, vous permettant de bénéficier des avantages fiscaux disponibles dans le cadre de ce service de téléassistance, selon la notice d'information fiscale jointe aux Dispositions Particulières.

3. MODIFICATION DES COTISATIONS D'ABONNEMENT

Le prix de l'Abonnement est fixé pour une durée de 12 mois à compter du 1er avril 2011. EUROP TÉLÉASSISTANCE se réserve le droit de réviser les tarifs au 1er avril de chaque année selon la formule suivante, sous réserve de vous en informer 2 mois à l'avance :

Pn = Po (0,25 + 0,60 x Sn/So + 0,15 x FSD2n/FSD2o)

So et FSD2o : moyenne des indices pour la période de 01/10/2009 au 30/09/2010

Sn et FSD2n : moyenne des indices pour la période de 01/10/N-2 au 30/09/N-1

À défaut d'accord sur le nouveau tarif, vous pourrez résilier votre Abonnement dans les conditions prévues au paragraphe 5.

4. DÉFAUT DE PAIEMENT

Tout défaut de paiement, quelqu'en soit la cause, entraîne, après mise en demeure que nous vous aurons adressée et qui sera restée quinze (15) jours sans réponse, la faculté pour nous, de résilier l'abonnement et de suspendre les prestations prévues au présent abonnement.

En cas de résiliation, nous vous informons par lettre recommandée avec accusé de réception et la résiliation prend effet dans les quinze (15) jours suivant la date de réception de cette lettre. Vous vous engagez à nous restituer le Transmetteur dans les conditions prévues au chapitre 1, paragraphe f-6. des présentes Dispositions Générales.

5. RÉSILIATION

Vous avez la faculté de résilier à tout moment votre Abonnement, sous réserve de nous en informer préalablement par lettre recommandée avec accusé réception, 30 jours avant la date de prise d'effet de la résiliation. Pour les modalités de restitution du matériel, veuillez vous reporter au chapitre 1, paragraphe f-6. À réception de la lettre recommandée avec accusé de réception nous stoppons tout prélèvement à partir de la date d'effet de la résiliation.

Nous pouvons résilier le présent contrat sous réserve de vous prévenir par lettre recommandée avec accusé réception et de respecter un préavis de 30 jours à compter de la date de réception de ce courrier, à l'exception de la résiliation pour défaut de paiement du montant de l'abonnement, décrite au chapitre 1, paragraphe d-4. des présentes Dispositions Générales.

6. TRANSMISSIBILITÉ INCESSIBILITÉ

Vous ne pouvez, pour quelle que cause que ce soit, céder ou transférer, à quel que titre et sous quelle que forme que ce soit, les droits et obligations de votre Abonnement. De même, vous vous interdisez de céder, de sous-louer ou de mettre gracieusement à la disposition d'un tiers tout ou partie du matériel qui vous est confié.

Nous nous réservons le droit à tout moment de transmettre le bénéfice et les charges du contrat à tout organisme de notre convenance sans être tenus de vous en informer, dans le respect de la législation en vigueur.

Nous avons également la possibilité de modifier le matériel qui vous est proposé sous réserve d'assurer la continuité du service objet de l'Abonnement.

E. COMMENT UTILISER NOS SERVICES ?

Pour nous permettre d'intervenir, il est impératif :

- de déclencher votre Transmetteur de télé assistance, directement ou via l'Émetteur,
- de vous conformer aux solutions préconisées par EUROP TÉLÉASSISTANCE.

Le déclenchement du Transmetteur, ainsi que les tests cycliques hebdomadaires du Transmetteur nécessaires pour vérifier l'accès au service d'écoute, génèrent des coûts téléphoniques. Ceux-ci sont à votre charge et facturés par les opérateurs de télécommunication.

F. COMMENT METTRE EN PLACE LE MATÉRIEL DE TÉLÉASSISTANCE ET LE FAIRE FONCTIONNER

1. FONCTIONNEMENT DU TRANSMETTEUR

Vous devez dans tous les cas, préalablement à l'installation vous assurer de la conformité de votre installation électrique et de votre installation téléphonique privative aux normes actuellement en vigueur.

Les modalités de fonctionnement de votre Transmetteur, ainsi que ses limites de fonctionnement sont précisées dans la notice technique élaborée par le fabricant de matériel remise par l'installateur au moment de la Mise en service.

Le déclenchement du Transmetteur, ainsi que les tests cycliques périodiques du Transmetteur nécessaires pour vérifier l'accès à la Centrale d'Écoute, peuvent générer des coûts en fonction de votre type de raccordement téléphonique.

Dans ce cas, ceux-ci sont à votre charge et facturés par les opérateurs de télécommunication.

2. INSTALLATION DU TRANSMETTEUR

Dès réception de votre dossier de souscription et après enregistrement de celui-ci, nous prenons rendez-vous avec vous pour l'installation du Transmetteur. L'installateur missionné par nous met l'appareil en service. Il vous donne toutes les explications nécessaires à l'utilisation de l'appareil et effectue un test de mise en service en actionnant l'Émetteur, de manière à entrer en contact interphonique avec notre Centrale d'écoute. Vous devrez remettre au technicien, qui nous le fera ensuite parvenir, l'Avis de mise en service complété et signé.

Il est conseillé de raccorder le Transmetteur sur une prise électrique commandée par un interrupteur pour éviter les coûts mentionnés au paragraphe 3.

3. UTILISATION DU TRANSMETTEUR ET DE SON ÉMETTEUR

Vous devez utiliser le Transmetteur en respectant les indications du constructeur rappelées dans le mode d'emploi accompagnant l'appareil. En cas de nécessité, vous devez appuyer sur le bouton d'alarme situé sur le Transmetteur ou en actionnant l'Émetteur fourni avec le Transmetteur.

Le déclenchement du Transmetteur (alarmes d'urgence et alarmes techniques), ainsi que les tests cycliques périodiques du Transmetteur nécessaires pour vérifier l'accès à la Centrale d'écoute, peuvent générer des coûts en fonction de votre type de raccordement téléphonique. Dans ce cas, ceux-ci sont à votre charge et facturés par les opérateurs de télécommunication.

À noter que si vous avez pris l'option Émetteur de type détecteur de chute, une **chute brutale** (sans que vous ayez besoin d'appuyer sur la touche d'appel) entraîne un appel d'urgence automatique via le Transmetteur vers notre Centrale d'écoute.

Le détecteur de chute vous permet également d'accéder à la Centrale d'écoute en appuyant sur la touche d'appel du détecteur.

4. CONSERVATION DU TRANSMETTEUR ET DE L'ÉMETTEUR

Vous devez conserver le Transmetteur en bon état d'aspect et de fonctionnement. Il ne doit pas être déconnecté ni déplacé sans notre autorisation préalable écrite. Vous vous engagez à ne pas faire subir de transformation au matériel et à nous informer sans délai de tout signe de dysfonctionnement du Transmetteur ou de l'Émetteur.

Au moins une fois par mois et/ou au moindre doute sur le fonctionnement du médaillon, nous vous conseillons de procéder à un test de celui-ci.

Vous êtes responsable civilement en tant que gardien du matériel, du Transmetteur et des accessoires qui vous sont confiés. En cas de perte ou détérioration du matériel, nous nous réservons le droit de vous facturer des frais forfaitaires dont le montant est mentionné aux Dispositions Particulières, correspondant à la valeur d'achat à neuf du matériel lors de la constatation de la disparition ou des dégâts.

À défaut de respect par vous des règles ci-dessus exposées, nous sommes dégagés de toute responsabilité quant aux éventuels dysfonctionnements de l'appareil et des conséquences en découlant.

5. MAINTENANCE DU TRANSMETTEUR ET DE L'ÉMETTEUR

5.1 CAS D'ANOMALIE DU TRANSMETTEUR

En cas d'anomalie de fonctionnement, le Transmetteur fera l'objet d'un échange effectué à votre Domicile par notre réseau d'intervenants.

Entre la constatation du dysfonctionnement et le remplacement de l'appareil, les prestations de télé assistance restent accessibles en composant le **01 41 85 83 17**.

Lors de l'intervention de notre technicien, nous nous réservons la possibilité d'effectuer toutes les opérations nécessaires sur place. Vous vous engagez à laisser le libre accès de votre Domicile à notre intervenant chargé de procéder au changement d'appareil.

5.2 *CAS D'UN ÉMETTEUR OU D'UN TRANSMETTEUR PERDU OU DÉFECTUEUX*

En cas d'Émetteur perdu ou défectueux, nous procéderons à l'échange standard de celui-ci par envoi postal d'un nouvel Émetteur.

Dans l'attente de la réception du nouvel Émetteur, nous vous conseillons d'utiliser le bouton d'alarme situé sur le Transmetteur.

En cas d'un Émetteur ou d'un Transmetteur perdu ou deffectueux, EUROP TÉLÉASSISTANCE, se réserve le droit de vous facturer des frais forfaitaires dont le montant est mentionné aux Dispositions Particulières correspondant à la valeur d'achat à neuf de l'appareil.

6. DÉPOSE ET RESTITUTION DU TRANSMETTEUR ET DE L'ÉMETTEUR

En cas de résiliation du présent contrat d'assistance, vous ou vos ayants droit vous engagez à nous restituer le Transmetteur ainsi que ses accessoires, en bon état d'aspect et de fonctionnement dans les trente (30) jours suivant la date d'effet de la résiliation.

Pour cela, vous vous engagez à laisser le libre accès de votre Domicile à notre intervenant chargé de procéder à la dépose de l'appareil.

À défaut de récupération du matériel par notre technicien dans les délais précisés ci-dessus pour une cause vous étant imputable, nous nous réservons le droit de vous facturer des frais forfaitaires dont le montant est mentionné aux Dispositions particulières, correspondant à la valeur d'achat à neuf du matériel.

Vous pouvez aussi nous retourner l'appareil et ses accessoires dans leur emballage d'origine (frais d'envoi à votre charge) à l'adresse suivante :

EUROP TÉLÉASSISTANCE, 1 promenade de la Bonnette,
92633 Gennevilliers cedex.

7. ÉVOLUTION TECHNOLOGIQUE DU MATÉRIEL DE TÉLÉ ASSISTANCE ET CONSÉQUENCES SUR LE CONTRAT

Nous nous réservons le droit de modifier ou d'adapter notre matériel de télé assistance aux évolutions technologiques ou aux exigences légales et règlementaires, sous réserve de vous en informer par écrit, deux (2) mois à l'avance si ce changement modifie les règles d'utilisation et de fonctionnement par rapport à votre appareil actuel. Si vous refusez ce nouveau matériel, vous disposez d'un mois à compter de la date de réception du courrier d'information pour nous notifier votre refus, par lettre recommandée avec accusé réception. Ce courrier vaut résiliation de votre contrat de télé assistance. Nous entérinerons alors auprès de vous cette résiliation par écrit. Votre appareil sera alors déposé dans les conditions prévues au chapitre 1, paragraphe f-6.

2 DESCRIPTION DE NOS PRESTATIONS D'ASSISTANCE

A. ACCÈS AU SERVICE

Les horaires d'accès aux services annexes décrits ci-dessous sont les suivants :

24 heures sur 24, 365 jours sur 365 pour les prestations de téléassistance (assistance en urgence et entretien convivial) visées au chapitre 2, c.) ci-dessous.

B. RÈGLES À OBSERVER EN CAS D'ASSISTANCE

Pour permettre à EUROP TÉLÉASSISTANCE d'intervenir pour la prestation d'assistance en URGENCE, il est impératif que vous :

- déclenchiez votre Transmetteur de télé assistance.
- vous conformiez aux solutions préconisées par EUROP TÉLÉASSISTANCE

C. LES PRESTATIONS DE TÉLÉASSISTANCE

1. L'ASSISTANCE EN URGENCE

En cas de besoin, (chute, malaise, etc.), vous déclenchez votre Transmetteur et entrez en contact interphonique avec notre Centrale d'écoute.

Si votre état permet un dialogue, nous analyserons avec vous la situation d'urgence, jugerons de la nature des secours à organiser et les alerterons. Si vous nous avez communiqué les coordonnées d'une personne dépositaire des clés de votre Domicile, nous contacterons, le cas échéant, cette personne afin qu'elle se rende chez vous. Vous êtes informé(e) que si vous ne pouvez ouvrir votre porte et que vous n'avez pas mentionné de dépositaire de vos clés dans votre dossier, vous acceptez dans le cadre des présentes Dispositions Générales que les secours envoyés à votre Domicile par nous (pompiers) pénètrent chez vous par tout moyen utile pour vous porter assistance, sans que nous ne puissions être tenus pour responsable des dégâts éventuels résultant de cette intervention.

Si votre état ou votre situation ne permet pas un dialogue avec notre Centrale d'écoute, nous alertons simultanément, la personne dépositaire de vos clés mentionnée aux Dispositions Particulières et les secours d'urgence.

Si vous êtes hospitalisé(e) en urgence à la suite de cette intervention, nous informons dès que possible vos proches désignés sur la Fiche de renseignements.

Les frais d'intervention des secours (honoraires de médecins, etc.) et les frais médicaux éventuels sont à votre charge.

2. L'ENTRETIEN CONVIVIAL

En dehors des cas d'urgence ci-dessus, vous pouvez déclencher votre Transmetteur pour entrer en contact avec notre Centrale d'écoute et engager avec nos chargés d'assistance un dialogue convivial.

3 OBLIGATIONS RESPONSABILITÉ D'EUROP TÉLÉASSISTANCE

A. OBLIGATIONS DU BÉNÉFICIAIRE

Vous vous engagez à nous informer de toute modification intervenant dans votre dossier, en particulier toute modification de votre adresse, de l'identité de votre médecin traitant, des noms et des numéros de téléphone des personnes dépositaires de vos clés, de votre numéro de téléphone, du code d'accès de votre logement, le cas échéant. À défaut, nous serions dégagés de toute responsabilité en cas d'impossibilité pour nous d'exécuter les prestations prévues dans le présent contrat.

Vous vous engagez à nous informer de tout départ prolongé de votre domicile (vacances, cure médicale, maison de retraite, etc.) et de toute coupure volontaire de l'alimentation électrique générale de votre Domicile.

B. RESPONSABILITÉ D'EUROP TÉLÉASSISTANCE

EUROP TÉLÉASSISTANCE s'engage à mettre en œuvre ses ressources humaines et matérielles pour assurer au(x) Bénéficiaire(s) les prestations décrites au chapitre 2 de la présente convention.

De convention expresse entre les parties, les obligations d'EUROP TÉLÉASSISTANCE sont constitutives d'obligations de moyens.

C. LIMITES À LA RESPONSABILITÉ D'EUROP TELEASSISTANCE

Nous ne pouvons être tenus pour responsables des manquements à l'exécution des prestations résultant des cas de force majeure ou d'événements tels que guerres civiles ou étrangères, instabilité politique notoire, mouvements populaires, émeutes, actes de terrorisme, représailles, restriction à la libre circulation des personnes ou des biens, vandalisme, grèves, explosions, catastrophes naturelles, désintégration du noyau atomique, ni des retards dans l'exécution des prestations résultant des mêmes causes.

Ne peut donner lieu à notre intervention toute prestation non expressément prévue par les clauses du présent contrat.

Nous ne pouvons en aucun cas nous substituer aux organismes de secours (SAMU, pompiers, médecins, etc.) et à leurs décisions.

Nous ne pourrons voir notre responsabilité mise en jeu si l'interruption de nos prestations ou leur dysfonctionnement sont dus :

- à une erreur de manipulation du (des) Bénéficiaire(s) lors de l'installation d'un Transmetteur, à son déplacement sans notre accord, ou à son débranchement volontaire ou fortuit du réseau électrique et/ou téléphonique,
- à une omission de nous informer du dysfonctionnement de votre Transmetteur, constatable sur place ou à une information tardive d'EUROP TÉLÉASSISTANCE
- à un usage du Transmetteur, de son Émetteur non conforme aux spécifications prévues par le constructeur dans la notice technique élaborée par le fabricant de matériel, à toute dégradation du matériel qui vous est confié,
- à une occupation de la ligne (téléphone mal raccroché, modem ou fax en cours de transmission, appel en cours sur une autre prise téléphonique, etc.),
- à une dégradation du matériel par une action extérieure,
- à l'omission de transmission de la Fiche de renseignements vous concernant,
- à des informations erronées ou falsifiées ou non mises à jour vous concernant, vous ou la personne dépositaire de vos clés,
- à votre refus ou celui de la personne à votre chevet de suivre nos préconisations, lors d'un appel en interphonie,
- à une indisponibilité, non signalée préalablement, de la personne dépositaire de vos clés, ou à son refus d'intervenir après notre sollicitation,
- à un problème mettant en cause les installations privatives d'alimentation électrique ou téléphonique ou de desserte de votre logement ou de la résidence dans laquelle vous résidez, les abonnements et les réseaux publics et privés d'électricité et de téléphonie,
- à tout arrêt de travail des services indispensables à la réalisation des prestations d'assistance prévues dans le présent contrat,
- à des dysfonctionnements ou des coupures du réseau électrique ou téléphonique auquel votre Transmetteur est raccordé.
- à une absence de réseau GPRS/GSM auquel votre Transmetteur est raccordé.
- à une mauvaise réception, du signal GPRS/GSM auquel votre Transmetteur est raccordé.



Europ Téléassistance
Société par Actions Simplifiée au capital de 100 000 € - 453 798 647 RCS Nanterre - Agréée Services à la personne
sous le numéro N/040908/F092/S/055 - Siège social : 1, promenade de la Bonnette - 92230 Gennevilliers
Adresse postale : 92633 Gennevilliers cedex - Tél. : 01 41 85 86 86

EA3677 - 04/2011

* Vous vivez, nous veillons